# NOVB

Nationaal Openbaar Vervoer Beraad

# Werkagenda 2016



*18 februari 2016*

# Inhoud

# Inleiding

Voor u ligt de werkagenda van het Nationaal Openbaar Vervoer Beraad voor 2016. In deze werkagenda worden de plannen voor 2016 uitgelicht. Ook wordt er, net als vorig jaar, stilgestaan bij het terugdringen van incomplete transacties (vergeten uit te checken). En er zijn bepaalde onderwerpen die in de werkagenda van 2015 al voor kwamen, maar een langere doorlooptijd hebben, waardoor ze ook in de werkagenda van 2016 zijn opgenomen.

Deze werkagenda is opgesteld in nauw overleg met alle partijen in het NOVB: vervoerders, overheden en consumentenorganisaties. Doel van de plannen in deze werkagenda is betalen in het openbaar vervoer zo laagdrempelig mogelijk te maken voor de (potentiële) reiziger. Dit sluit aan bij het doel van het NOVB: gezamenlijk tot besluiten te komen die het gezamenlijke belang van de OV-reiziger, de vervoerders en de concessieverleners dienen. Het NOVB richt zich op landelijke of concessiegrensoverstijgende vraagstukken die spelen rond de OV-chipkaart en (de ontwikkeling van) andere vormen van OV-betalen. Hiermee probeert het NOVB meer reizigers te stimuleren met het OV te reizen, ervoor te zorgen dat deze reizigers tevreden zijn over de OV-chipkaart en het imago van de OV-chipkaart verder te verbeteren.

Het belang van de concessiegrensoverschrijdende reiziger die snel, veilig en gemakkelijk van deur tot deur wil reizen, heeft telkens centraal gestaan in de besluitvorming van het NOVB. Het NOVB is nu voorbij de helft van de (eerste) termijn en in het afgelopen jaar is weer veel gerealiseerd. Van de werkagenda 2015 werden de volgende projecten afgerond: Onderzoek naar 'automatische check-uit' bij overstap tussen vervoerders; Het vergemakkelijken om geld terug te vragen bij een vergeten check-in of check-out; Gratis treinreizen voor kinderen tot 12 jaar; Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Amsterdam; Monitoring van de regionale maatregelen m.b.t. incomplete transacties en een viertal Operationele verbeterpunten.

*Evaluatie*

Het NOVB is in principe opgezet voor een periode van vier jaar. Afgesproken is dat na twee jaar de voorzitters en het secretariaat geëvalueerd worden. De evaluatie werd uitbesteed en vormgegeven door documenten te analyseren (werkagenda, voortgangsrapportages, agenda's, notulen, etc.) gesprekken aan te gaan met diverse NOVB-deelnemers en deze beelden te toetsen.

Op de jaarlijkse strategiedag werden de resultaten van de evaluatie nabesproken. Tijdens deze dag behandelden de deelnemers van het NOVB de onderlinge samenwerking, eigen belangen en belangen van de achterban, rol en positie en de scope van het NOVB voor de komende twee jaar.

*Voortgangsrapportage*

Tweemaal per jaar wordt er een voortgangsrapportage opgesteld ten aanzien van de in deze werkagenda beschreven activiteiten. Dit gebeurt door het NOVB directeurenoverleg. Deze voortgangsrapportage wordt aan het bestuurlijk NOVB voorgelegd ter besluitvorming en heeft als doel om alle betrokken partijen binnen en buiten het NOVB te informeren. Het is voor het NOVB van belang om zo transparant mogelijk te zijn. Het bestuurlijk NOVB vraagt de staatssecretaris van IenM deze voortgangsrapportages door te zenden naar de Tweede Kamer. Deze voortgangsrapportages worden in het tweede kwartaal en het vierde kwartaal van 2016 opgesteld.

## NOVB Agenda

De opbouw van de NOVB agenda blijft gelijk aan de opbouw van vorig jaar. De genoemde projecten in onderstaande tabel zijn zaken die in elk geval onder het NOVB vallen. Het gaat hierbij bijvoorbeeld over concessiegrensoverschrijdende onderwerpen, zaken met grote urgentie of zaken met een grote omvang. Er blijft altijd ruimte voor onderwerpen die gedurende het jaar opkomen, mits zij voldoen aan de spelregels van het NOVB. De projecten en werkstromen van het NOVB zijn als volgt te clusteren:

- **A.** Projecten in uitvoering: concessiegrensoverschrijdende zaken waarvoor projecten al zijn gestart en waarover nog besluitvorming moet plaatsvinden.
- **B.** Nieuwe projecten. Aangezien het NOVB over de helft van de (eerste) termijn is, en richting een (eerste) afronding gaat, is het aantal nieuwe projecten afgenomen ten opzichte van voorgaande jaren.
- **C.** Continue werkstroom: kleinschalige projecten waar het NOVB het gehele jaar door aandacht voor heeft. De voortgang wordt gemeld in de halfjaarlijkse voortgangsrapportages.
- **D.** Consultatie: er is een aantal aanpalende dossiers die niet door het NOVB worden getrokken, maar waarbij het NOVB wel wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd.

Onderstaand overzicht toont per cluster de projecten, de betrokken partijen, de productomschrijvingen, de doelstellingen, de bijbehorende planning en eventueel woordvoering. Voor ieder project/onderwerp is een trekker/projectleider benoemd in het NOVB. Deze partij is aanspreekpunt voor de voortgang van het project/onderwerp. Voor de meest urgente onderwerpen is tevens een lid van het Bestuurlijk NOVB aangewezen die namens het NOVB optreedt als trekker en probleemeigenaar. Er is of zal voor elk van de genoemde projecten een heldere opdracht (bijvoorbeeld in de vorm van een plan van aanpak of projectplan) worden geformuleerd.

## A. Projecten in uitvoering

| 1. | **Naam** | **Gebruik en functies kaartautomaten op treinstations** | **Besluitvorming en implementatie** |
|---|---|---|---|
| | **Trekker:** Streek-vervoerders<br><br>**Bestuurlijke trekker:** Streek-vervoerders en NS<br><br>**Woordvoering:** Streek-vervoerders en NS i.s.m. voorzitter NOVB<br><br>**CO´s:** zienswijze | **Doel**:<br>Een landelijke beleids-en richtlijn hoe om te gaan met het plaatsen van kaartverkoopautomaten op treinstations<br><br>Met de afschaffing van papieren kaartjes en de introductie van kaartjes met chip is een groot aantal mensen overgegaan op de OV-chipkaart en worden minder losse kaartjes verkocht. Dat heeft tot gevolg dat het plaatsen van kaartautomaten erg duur wordt en in sommige gevallen wellicht zelfs overbodig. Overheden en vervoerders ontwikkelen gezamenlijk een voorstel voor een landelijke beleids- en richtlijn hoe om te gaan met het plaatsen van kaartverkoopautomaten op treinstations. Daarbij kijken ze niet alleen niet de verkoop van eenmalige OV-chipkaarten, maar naar alle functies van deze automaten. Uiteraard worden ook de ontwikkelingen op gebied van OV-betalen en de impact daarvan op | **Eindproduct:** Inventarisatierapport +reactie NOVB<br><br>**Start:** Q1 2016<br>**Besluitvorming NOVB**: Q2 2016<br>**Implementatie:** Q2 2016 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | benodigde verkoop- en distributiekanalen in ogenschouw genomen. | |
| | | | |
| 2. | **Naam** | **Landelijk productportfolio** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>DOVA<br><br>**Bestuurlijke trekker:**<br>Bestuurders decentrale overheden<br><br>**Woordvoering:**<br>DOVA i.s.m. voorzitter NOVB<br><br>**CO´s:**<br>advies | **Doel**:<br>Een methodiek voor het beoordelen van de wenselijkheid en haalbaarheid van de invoering van nieuwe of beëindiging van bestaande tariefproducten.<br><br>In het komende jaar zal het OV Portfolio in zijn huidige vorm worden afgerond. Er is een werkwijze gedefinieerd en een aantal producten is doorgerekend. Over de eventuele invoering van (een deel van) de producten zal nog besluitvorming plaats moeten vinden. Verdere productontwikkeling zal in samenhang met de Visie OV Betalen geschieden. De 8 genoemde knelpunten zijn:<br>1. Hogere prijs bij Concessiegrens-overschrijding voor reizigers met een abonnement;<br>2. Afgeschaft Stad-Streekabonnement specifiek voor de consumentenmarkt;<br>3. 'Gedwongen' overstap bus-trein;<br>4. Niet geldigheid abonnementen bij verschillende vervoerders op dezelfde lijn; 5. Verschillende kortingspercentages voor doelgroepen in verschillende concessies; 6. Verschillende loketten/distributiekanalen voor producten;<br>7. Geldigheid dagkaarten bij verschillende vervoerders;<br>8. Naamgeving vergelijkbare producten BTM en trein). | **Eindproduct:**<br>Visie op het landelijk aanbod van OV-producten en vervolgens een voorstel hoe de acht genoemde knelpunten uit december 2014 opgelost zullen worden<br><br>**Start:**<br>Q1 2016<br>**Besluitvorming NOVB**:<br>Q1 2016<br>**Implementatie:**<br>Q1 2016 |
| | | | |
| 3. | **Naam** | **Incidentele reizigers** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>Alle vervoerders i.s.m. TU Delft<br><br>**Bestuurlijke trekker:**<br>NS<br><br>**Woordvoering:**<br>NS | **Doel**:<br>Bekijken welke verbeteringen mogelijk zijn in de inrichting van stations met een open betaalgrens (stations met in- en uitcheckpalen en dus niet met poortjes) specifiek voor incidentele reizigers.<br><br>De TU Delft heeft aangetoond expertise te hebben op het vlak van reizen en betalen met de OV-chipkaart. In 2014 is een onderzoek uitgekomen dat is uitgevoerd in opdracht van de rijksoverheid, i.s.m. vervoerders en consumentenorganisaties. Vervoerders willen | **Eindproduct:**<br>Actieplan aanpassing stations met open betaalgrens t.b.v. in het bijzonder incidentele reizigers<br><br>**Start:**<br>Q1 2016<br>**Besluitvorming NOVB**:<br>Q2 2016<br>**Implementatie:** |

<table>
<tr><td></td><td></td><td>deze expertise gebruiken en bekijken welke verbeteringen mogelijk zijn in de inrichting van stations met een open betaalgrens (stations met in- en uitcheckpalen en dus niet met poortjes) specifiek voor incidentele reizigers. Deze groep maakt weinig gebruik van het OV en maakt juist daardoor relatief veel vergissingen met in- en uitchecken. TU Delft werkt het ontwerp voor de inrichting van stations met een open betaalgrens (stations met in- en uitcheckpalen en dus niet met poortjes) verder uit voor verschillende stationstypen en in 2016 vindt het onderzoek plaats op de stations.</td><td>Q3 2016</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>4.</td><td>Naam</td><td>Informatievoorziening</td><td>Besluitvorming en implementatie</td></tr>
<tr><td></td><td>Trekker:<br>DOVA in samenwerking met IenM<br><br>Bestuurlijke trekker:<br>Streek-vervoerders<br><br>Woordvoering:<br>DOVA i.s.m. voorzitter NOVB</td><td>Doel:<br>Om informatie over alle OV-reizen in beeld te brengen. Dat wil zeggen reizen binnen concessies én concessie-grensoverstijgende reizen.<br><br>Informatie over concessiegrens-overschrijdende reizen ontbreekt tot nu toe en de informatie binnen concessies is niet altijd optelbaar op landelijk niveau. Ook is het van belang dat de reisinformatie van alle dragers (OV-chipkaart, mobiele telefoon, bankpas, eenmalige OV-chipkaart, papieren kaartje etc.) centraal beschikbaar komt en blijft.<br>De bescherming van de privacy van de reiziger eist dat er zorgvuldig wordt omgaan met de reisgegevens. Ook spelen bedrijfsvertrouwelijkheid en het risico op onjuist gebruik van informatie een rol.<br>Het project is opgedeeld in verschillende deelprojecten. In 2016 lopen 3 deelprojecten:<ul><li><u>Privacy</u><br>Naar verwachting ontstaat begin 2016 duidelijkheid over de zienswijze van het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) op de werkwijze die wordt voorgesteld om de privacy van reizigers te waarborgen. Een aanvraag voor de zienswijze is eind 2015 informeel besproken met het CBP en ingediend.</li><li><u>Concessieteksten</u><br>Overheden onderzoeken hoe de inhoud van de concessieteksten geüniformeerd kan worden om de beschikbaarheid van informatie te borgen.</li><li><u>Informatiehuishouding</u><br>Op basis van de reactie van het CBP kan een voorstel voor de inrichting van de Informatiehuishouding worden opgesteld. ‘Informatiehuishouding’ is de werktitel voor de werkorganisatie die, na de zienswijze van het CBP, wordt gebouwd om duurzaam</li></ul></td><td>Eindproduct:<br>Landelijk beschikbaar krijgen van geanonimiseerde, geaggregeerde informatie over het gebruik van het (inter-operabel) openbaar vervoer.<br><br>Start:<br>Q1 2016<br>Besluitvorming NOVB:<br>- Q3 2016<br>- Q4 2016<br>- Q1 2017<br>Implementatie:<ul><li>Concessieteksten – Q4 2016</li><li>Informatiehuishoud ing – op zijn vroegst Q4 2016</li><li>Privacy - Uitwerking informatiehuishoudi ng 2017</li></ul></td></tr>
</table>

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | en privacy-proof alle informatievragen te kunnen beantwoorden. | |
| | | | |
| 5. | **Naam** | **Beslissingsondersteunend systeem** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>DOVA<br><br>**Bestuurlijke trekker:**<br>DOVA<br><br>**Woordvoering:**<br>DOVA i.s.m. voorzitter NOVB | **Doel**:<br>Besloten is om de data die nodig zijn voor het BOS open toegankelijk te maken in samenwerking met NDOV.<br><br>Het beslissingsondersteunend systeem (BOS) moet reizigers helpen eenvoudig het reisproduct te kiezen dat het meest optimaal aan hun behoefte voldoet. | **Eindproduct:**<br>Een gebruiksvriendelijk BOS; doel is om de daarvoor benodigde data open toegankelijk te maken, zodat de markt een BOS tot stand kan brengen.<br><br>**Start:**<br>Q4 2015<br>**Besluitvorming NOVB**:<br>Q3 2016<br>**Implementatie:**<br>Q4 2016: open stellen benodigde data<br>2017: evalueren of de markt er een BOS mee tot stand heeft gebracht |
| | | | |
| 6. | **Naam** | **Verbeteren van de vindbaarheid van in- en uitcheckpalen op stations** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>alle treinvervoerders<br><br>**Bestuurlijke trekker:**<br>nog nader te bepalen<br><br>**Woordvoering:**<br>Nog nader te bepalen | **Doel**:<br>De vindbaarheid van de in-en uitcheckpalen verbeteren.<br><br>Door middel van routing, signing & branding en door middel van het herplaatsen en/of bijplaatsen van palen, kan de vindbaarheid van de in- en uitcheckpalen verbeterd worden. In 2015 is dit op een aantal stations gerealiseerd. De overige stations volgen in 2016. | **Eindproduct:**<br>Verbetering vindbaarheid van de in- en uitcheckpalen<br><br>**Start:**<br>Q4 2015<br>**Besluitvorming NOVB**:<br>Q3 2016<br>**Implementatie:**<br>Q4 2016 |
| | | | |
| 7. | **Naam** | **Werkprogramma Visie OV-betalen** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>Streek-vervoerders<br><br>**Bestuurlijke trekker:** | **Doel**:<br>Meerdere aanvullende manieren van betalen in het OV.<br><br>In 2015 is de visie op OV-betalen opgeleverd. Op basis daarvan is door vervoerders een | **Eindproduct:**<br>Nieuwe technieken of concepten voor OV-betalen, inclusief noodzakelijke besluitvorming en |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Streek-vervoerders<br><br>**Woordvoering:**<br>Streek-vervoerders, voorzitter Werkprogramma Visie OV-betalen i.s.m. voorzitter NOVB | werkprogramma opgesteld met een scope van 5 jaar. Daarin staat een ontwikkelpad naar meerdere aanvullende manieren van betalen in het OV. Als uitvloeisel daarvan startte in het najaar van 2015, op zeer beperkte schaal, een groep van 250 testpersonen het gebruik van de OV-chipkaart op een smartphone. Resultaten worden in het voorjaar van 2016 verwacht. Op basis van de resultaten zal besloten worden al dan niet verder te gaan. Ook een pilot met EMV, betalen met bankpas, wordt voorzien eind 2016. | commercieel verstandige uitrol<br><br>**Start:**<br>Q4 2015<br>**Besluitvorming NOVB**:<br>Q3 2016<br>**Implementatie:**<br>Eind 2020 |
| | | | |
| 8. | **Naam** | **Operationele Verbeterpunten** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>Vervoerders<br><br>**Bestuurlijke trekker:**<br>Vervoerders<br><br>**Woordvoering:**<br>Nog nader te bepalen | **Doel**:<br>Verbeterpunten uit de praktijk oppakken.<br><br>Een viertal verbeterpunten die uit de praktijk naar voren kwamen zijn op de NOVB werkagenda 2015 gezet. Twee daarvan behoeven afronding in 2016. Het gaat om<br>a. Facturering van het gebruik van de businesscard voor het deel van de reis dat niet werkgerelateerd is.<br>b. Onduidelijkheid over het moeten laden van een reisrechtproduct op de OV-chipkaart alvorens te kunnen reizen bij sommige treinvervoerders. | **Eindproduct:**<br>-Facturering businesscard niet werkgerelateerd<br>-Laden reisrechtproduct op OV-chip voor te kunnen reizen<br><br>**Start:**<br>Q4 2015<br>**Besluitvorming NOVB**:<br>Al geweest<br>**Implementatie:**<br>Q1 2016 |

## B. Nieuwe Projecten

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | **Naam** | **Aanschafprijs OV-chipkaart en complexiteit aanvraagproces** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>Streek-vervoerders<br><br>**Bestuurlijke trekker:**<br>Streek-vervoerders<br><br>**Woordvoering:**<br>Voorzitter NOVB i.s.m. vervoerders | **Doel:**<br>Een door alle NOVB-leden gedragen wijze van doorberekenen van kosten van de OV-chipkaart, aanschaf -en beheerkosten. Een zo eenvoudig mogelijk aanvraagproces.<br><br>Reizigers betalen €7,50 voor een OV-chipkaart die 5 jaar geldig is. Op het moment dat de kaart vervangen moet worden, moet er ook weer €7,50 betaald worden voor een nieuwe kaart. Er wordt bekeken of het mogelijk is de kosten die gemaakt worden voor de OV-chipkaart op een andere manier door te berekenen en of een andere geldigheidsperiode dan 5 jaar gehanteerd kan worden. Wat de complexiteit van aanvragen betreft, wordt er | **Eindproduct:**<br>Eenvoudig aanvraagproces<br><br>**Start:**<br>Q4 2015<br>**Besluitvorming NOVB**:<br>Q2 2016<br>**Implementatie:**<br>Q3 2016 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | door Translink voortdurend aan verbeteringen gewerkt. | |
| | | | |
| 2. | **Naam** | **Landelijke enkelvoudig in- en uitchecken** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>nader te bepalen<br><br>**Bestuurlijke trekker:**<br>Nader te bepalen<br><br>**Woordvoering:**<br>Nader te bepalen<br><br>**CO's:**<br>zienswijze | **Doel**:<br>Wens van reizigers en consumentenorganisaties is te komen tot landelijke enkelvoudig in- en uitchecken. Deze wens wordt door alle NOVB-partijen ondersteund.<br><br>Na het advies van de Commissie Meijdam hierover, zijn eerst verbeteringen doorgevoerd ter verkleining van het overstapprobleem (o.a. door routing, signing en branding). Vervolgens is, als een van de maatregelen om het aantal incomplete transacties terug te dringen, gestart met de pilot Enkelvoudig in- en uitchecken op de Valleilijn (zie D1). Deze pilot biedt aanvullende praktijkervaring voor de afweging om eventueel te komen tot van een 'Enkelvoudig in- en uitchecken' systeem binnen het spoornetwerk in Nederland Voor een go/nogo besluit over landelijk enkelvoudig in- en uitchecken is daarnaast de volgende (beslis)informatie nodig:<br>- Resultaten van de evaluatie van het effect van de maatregelen om het overstapprobleem te verkleinen (trekker NS)<br>- Inzicht in mogelijkheden voor het vaststellen van een uniform (kilometer)tarief op samenloop- en parallelle trajecten (trekker Decentrale Overheden)<br>- Resultaten van een quick scan om te onderzoeken wat de nieuwe betaaltechnieken voor invloed hebben op het behalen van het doel te komen tot enkelvoudig in- en uitchecken (trekker IenM)<br>Update van de KBA uit 2013 uit het eindrapport van de heer Meijdam over enkelvoudig in- en uitchecken (trekker: nog nader te bepalen) | **Eindproduct:**<br>Een go/no go besluit tot het landelijk invoeren van enkelvoudig in- en uitchecken. Deze vindt plaats na de evaluatie van de pilot met enkelvoudig in- en uitchecken op de Valleilijn (zie D1)<br><br>**Start:**<br>Afhankelijk van uitkomsten pilot Valleilijn<br>**Besluitvorming NOVB**:<br>Q4 2017, op basis van de resultaten van de pilot en de overige beslisinformatie.<br>**Implementatie:**<br>Afhankelijk van uitkomsten pilot Valleilijn |

## C. Continue werkstroom

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | **Naam** | **Toegankelijkheid** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>IenM | **Doel**:<br>Uitgangspunt is dat alle mensen die zelfstandig met papieren kaartjes konden reizen, dat met | **Eindproduct:**<br>a. Vervangen kaartlezers ten |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Bestuurlijke trekker:**<br>IenM<br><br>**Woordvoering:**<br>IenM i.s.m. voorzitter NOVB directeuren-overleg<br><br>**CO´s:**<br>zienswijze | de OV-chipkaart ook moeten kunnen.<br><br>Maatregelen zijn:<br>a. Het bevorderen van de uniformiteit van de tekst- en geluidssignalen op de kaartlezers, oftewel de Man Machine Interface (MMI). Daarvoor zullen kaartlezers tussentijds vervangen worden, aan de hand van voor alle partijen bruikbare MMI-specificaties. De nadere beschrijving van de nieuwe MMI-specificaties wordt in nauwe samenwerking met Translink uitgevoerd.<br>b. Integratie OV-begeleiderskaart (OVBK) met de huidige toegangspas tot één kaart. | behoeve van de toegankelijkheid, welke dus voldoen aan de nieuwe MMI-specificaties.<br>b. Eén pas voor begeleider<br><br>**Start:**<br>Q1 2016<br>**Besluitvorming NOVB**:<br>a. Q2 2016<br>b. Q2 2016<br>**Implementatie:**<br>a. Q3 2016<br>b. Q3 2016 |
| | | | |
| 2. | **Naam** | **Monitoring van het percentage incomplete transactie** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>Stadsvervoerders<br><br>**Bestuurlijke trekker:**<br>Nog nader te bepalen<br><br>**Woordvoering:**<br>Nog nader te bepalen | **Doel**:<br>Percentage incomplete transacties onder 1%, zo niet aanvullende maatregelen.<br><br>Het NOVB vindt het belangrijk om de ontwikkeling van het percentage incomplete transacties nauwlettend te blijven volgen en vervoerders zullen zolang dit percentage landelijk boven de 1% ligt, aanvullende maatregelen blijven nemen. | **Eindproduct:**<br>a. Rapport met onderzoeks-resultaten.<br>b. Gezamenlijke reactie NOVB.<br><br>**Start:**<br>Q4 2015<br>**Besluitvorming NOVB**:<br>Q3 2016<br>**Implementatie:**<br>a. Q3 2016<br>b. Q3 2016 |

## D. Projecten waar het NOVB over wordt geïnformeerd en/of geconsulteerd

| | | | |
|---|---|---|---|
| 1. | **Naam** | **Pilot Enkelvoudig in- en uitchecken (Valleilijn)** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>NS en Connexxion<br><br>**CO´s:**<br>advies | **Doel**:<br>Het doel van de pilot is te toetsen in hoeverre 'Enkelvoudig in- en uitchecken' het gemak voor reizigers in de spoorketen vergroot en het aantal foute en incomplete transacties teruggedrongen kan worden.<br>Doel is ook te toetsen of (tijdelijke invoering van) een 'Enkelvoudig in- en uitchecken' systeem in zowel technisch als financieel opzicht maakbaar en haalbaar is, te ervaren welke | **Eindproduct:**<br>rapportage (inclusief uitkomsten evaluatie)<br><br>**Start:**<br>Q4 2014<br>**Implementatie:**<br>De pilot leidt niet direct tot landelijke invoering |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | problemen en vragen daarbij opkomen en te onderzoeken hoe deze kunnen worden opgelost.<br><br>Vervoerders hebben maatregelen opgesteld om het aantal incomplete transacties terug te dringen, waaronder de pilot 'Enkelvoudig in- en uitchecken'.<br>De pilot zal gedurende een jaar uitgevoerd worden en vervolgens worden geëvalueerd. De pilot op de Valleilijn is, binnen het huidige OV-systeem, niet schaalbaar naar landelijk niveau (hiervoor zijn o.a. invoering nationaal tarief, nationale organisatie en aanpassing WP2000 noodzakelijk). Wel kunnen er lessen uit worden getrokken die van breder nut zijn voor de spoorsector en die kunnen dienen als praktijkervaring bij een afweging over landelijke invoering van een 'Enkelvoudig in- en uitchecken' systeem binnen het spoornetwerk in Nederland. | van een 'Enkelvoudig in- en uitchecken' systeem binnen het spoornetwerk. De uitkomst van de pilot wordt nader bekeken binnen project B2 (Landelijk enkelvoudig in- en uitchecken). |
| | | | |
| 2. | **Naam** | **Wetgeving en onderliggende regelgeving** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>IenM | **Doel**:<br>Regelgeving wordt overwogen voor de landelijke werking van de OV-chipkaart en voor de OV-betaalmarkt met het oog op nieuwe toetreders.<br><br>De wijziging van de Wet personenvervoer 2000 (TK 34042, Stb. 2015, nr. 346) geeft het rijk bevoegdheden om regels te stellen voor concessieoverschrijdende kwesties van het OV-chipkaartsysteem. Regelgeving wordt overwogen voor de landelijke werking van de OV-chipkaart en voor de OV-betaalmarkt met het oog op nieuwe toetreders. Daartoe zal eerst een hoofdlijnennotitie worden opgesteld waarin nut, noodzaak en proportionaliteit van regelgeving wordt onderzocht. Daarna zal de concrete regelgeving (AMvB) ter hand worden genomen. | **Eindproduct:**<br>Hoofdlijnennotitie<br><br>**Start:**<br>Q1 2016<br>**Implementatie:**<br>Q2/Q3 (verzending hoofdlijnennotitie aan Tweede Kamer) |
| | | | |
| 3. | **Naam** | **Proces van de inwerkstelling van de toegangspoortjes op stations** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>NS | **Doel**:<br>Het doel van de ingebruikname van de poortjes op een groot aantal stations is het verminderen van zwartrijden en het verhogen van de (sociale) veiligheid voor reizigers en personeel.<br><br>Het in gebruik nemen van de poortjes is maatwerk en gaat in gesprek met de gemeenten. Het NOVB wordt geïnformeerd over de voortgang. | **Eindproduct:**<br>82 afgesloten stations<br><br>**Start:**<br>augustus 2014 (als 1e station op Woerden poortjes in werking gesteld)<br>**Implementatie:**<br>Loopt (het is geen proef, maar een stapsgewijze uitrol die |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | loopt) |
| | | | |
| 4. | **Naam** | **Aantrekkelijk aanbod voor toeristen in Nederland** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>NS<br><br>**CO´s:**<br>advies | **Doel**: Het reizen van toeristen in Nederland te vereenvoudigen<br><br>Na de realisatie van de Amsterdam Travel Card wordt bekeken of dit ook voor andere steden ontwikkeld kan worden c.q. hoe het reizen voor toeristen in Nederland kan worden vereenvoudigd.<br>Besluit over nut en noodzaak van het ontwikkelen van specifieke producten of services voor toeristen waardoor het reizen voor toeristen in Nederland gemakkelijker wordt. De besluitvorming vindt in het DOC (directeurenoverleg OV-chipkaart) plaats en wordt gerapporteerd aan het NOVB, naar verwachting in Q1 2016. Realisatie van het eindproduct is in Q2 2016. | **Eindproduct:**<br>Reisoplossingen voor toeristen (zowel producten als distributie/informatie via specifieke webshop)<br><br>**Start:**<br>Q2 2016<br>**Implementatie:**<br>-Q2 2016 gaat website live en blijft dan<br>-Bij producten is voorzien dat deze gedurende 2 seizoenen getest worden. |
| | | | |
| 5. | **Naam** | **Verbeteringen uitcheckgemist.nl** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>Vervoerders | **Doel**:<br>Vergemakkelijken geld terug vragen bij vergeten check-in of check uit<br><br>In 2015 is er een website gelanceerd om het te vergemakkelijken geld terug te vragen bij een vergeten check-in of check-uit. Sinds 8 april 2015 kunnen reizigers terecht op www.uitcheckgemist.nl. In deze tool kan per kalenderhalfjaar driemaal worden geclaimd en worden alle ritten zonder check-uit getoond van de laatste 180 dagen. De terugvraagtermijn is hiermee verlengd van 3 naar 6 maanden. De gemiste check-uits van alle vervoerders zijn zichtbaar. Bij sommige vervoerders moet er extra doorgeklikt worden. Het NOVB wordt in 2016 op de hoogte gehouden van in ieder geval 2 verbeterpunten:<br>1. Alle vervoerders sluiten aan bij de website, waardoor direct geld teruggevraagd kan worden;<br>2. Niet alleen saldoreizigers, maar ook abonnementshouders kunnen gebruik maken van de website. | **Eindproduct:**<br>Verbeterpunten:<br>a. Alle vervoerders sluiten aan bij website<br>b. Ook abonnements-houders (niet alleen saldoreizigers) kunnen gebruik maken van de website.<br><br>**Start:**<br>Q2 2015<br>**Implementatie:**<br>Q4 2016 |
| | | | |
| 6. | **Naam** | **Anoniem geld terugvragen van anonieme OV-chipkaart** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:** | **Doel**:<br>vergemakkelijken terugvragen geld bij anonieme | **Eindproduct:** |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Vervoerders | OV-chipkaart<br><br>Reizigers met een anonieme OV-chipkaart klagen dat zij, wanneer hun kaart verloopt, hun geld niet via een balie terug kunnen krijgen. Zij moeten dit met een formulier doen en daarvoor hun persoonsgegevens vrijgeven. Zij vragen zich af waarom het niet mogelijk is een OV-chipkaart in te leveren bij een balie om daar het geld terug te krijgen. Ook wanneer anonimiteit niet de reden is van het aanschaffen van een anonieme OV-chipkaart, is het terugvragen van saldo op een OV-chipkaart voor veel reizigers een hoop gedoe. | Voorstel minder omslachtig proces (niet anoniem) om restsaldo A-en P-kaarten via TLS terug te krijgen.<br><br>**Start:**<br>Q1 2016<br>**Implementatie:**<br>Nog onbekend |
| | | | |
| 7. | **Naam** | **Projecten TU Delft** | **Besluitvorming en implementatie** |
| | **Trekker:**<br>Vervoerders | **Doel**: ontwikkelen van voorstellen voor het verbeteren van de OV-keten voor de reiziger<br><br>Er zijn een aantal projecten die nu bij de TU Delft lopen en tussen eind juni en end november 2016 worden opgeleverd. Het gaat om:<br>a. Internationale reizigers via vliegvelden<br>Uitvoeren van een benchmark van de situatie op Schiphol en Rotterdam airport<br>b. Poortervaring (zie ook<br>Het ontwikkelen van richtlijnen en ontwerpvoorstellen voor poorten die reizigers een prettige ervaring bieden en die efficiënt zijn.<br>c. Bankpas als OV-chipkaart (zie ook<br>Ontwikkelen van een customer journey en concepten voor touchpoints voor succesvolle integratie van de bankpas met het Nederlandse systeem voor OV-betalen.<br>d. Optimalisatie Open Betaalgrens<br>Meten van het effect van het toepassen van het voordeurprincipe op NS stations. Tevens wordt verkend welke mogelijkheden er nog zijn om bovenop dit voordeurprincipe mensen te stimuleren om uit te checken.<br>e. Grensoverschrijdend spoorvervoer<br>Ontwikkelen van een customer journey en touchpointconcepten voor OV-betalen in gevallen waarbij treinreizigers grenzen van landen en daarmee van OV-betaalsystemen overschrijden. | **Eindproduct:**<br>Afhankelijk van deelonderwerp, m.n. rapporten met benchmark, richtlijnen, customer journeys e.d.<br><br>**Start:**<br>Q 4 2015<br><br>**Implementatie:**<br>Tussen Q3 en Q4 afhankelijk van de resultaten en besluitvorming bij vervoerders worden bepaalde voorstellen doorgevoerd (bij één of meerdere vervoerders) |

# Organisatie

**Samenstelling NOVB**
Het NOVB bestaat uit een bestuurlijk overleg en een directeurenoverleg. Alle overleggen staan onder leiding van een onafhankelijk voorzitter zonder stem in de besluitvorming. Voorzitter van het bestuurlijk NOVB is Sybilla Dekker en voorzitter van het directeurenoverleg is Eric Janse de Jonge. Er zijn spelregels opgesteld welke gehanteerd worden door het NOVB. Deze spelregels hebben onder meer betrekking op de werkwijze en het maken en vastleggen van afspraken.

Het bestuurlijk NOVB bestaat in beginsel uit één vertegenwoordiger van respectievelijk:
- het Rijk (Ministerie van Infrastructuur en Milieu)
- de provincies
- de metropoolregio's
- de streekvervoerders
- de stadsvervoerders en
- de Nederlandse Spoorwegen (NS)

De voorzitter kan de consumentenorganisaties uitnodigen als adviseur bij het bestuurlijk NOVB.

Het directeurenoverleg bestaat uit dezelfde partijen, aangevuld met maximaal twee vertegenwoordigers van de gezamenlijke consumentenorganisaties als adviserend lid. Andere organisaties kunnen vanuit hun expertise door de voorzitter gevraagd worden om aan te sluiten voor bepaalde onderwerpen op de agenda. Op dit moment zijn Translink Systems (TLS) en ProRail agendalid.

**NOVB leden besluiten met mandaat**
Het NOVB bestaat uit vertegenwoordigers van vervoerders, overheden en consumentenorganisaties. Dit houdt in dat de achterban geraadpleegd zal moeten worden voordat definitieve besluitvorming mogelijk is.

**Afstemming en werkwijze**
Het NOVB hanteert praktische spelregels. De spelregels hebben onder meer betrekking op samenwerking, werkwijze en het maken en vastleggen van afspraken. Het NOVB stemt zowel inhoudelijk als organisatorisch af met andere relevante (voorbereidende) gremia. Dit zijn onder meer het Regionaal Openbaar Vervoer Beraad (ROVB), het vervoerdersoverleg over de OV-chipkaart (DOC), initiatiefgroep Samen op Reis en het NOVB Consumentenoverleg.

**Consumentenorganisaties**
De consumentenorganisaties hebben een adviesrol in het NOVB directeurenoverleg ten aanzien van onderwerpen waarover in het NOVB wordt gesproken en besloten. Ze kunnen *gevraagd en ongevraagd* advies geven op de agendapunten in het NOVB. Zij hebben geen beslissingsrecht, maar zijn wel lid van het NOVB directeurenoverleg. De consumentenorganisaties nemen niet deel aan het bestuurlijk NOVB, maar kunnen wel ad hoc uitgenodigd worden. Net als andere deelnemers, kunnen de consumentenorganisaties onderwerpen aandragen voor de NOVB agenda. Ze bereiden hun inbreng voor in een NOVB-consumentenoverleg. De consumentenorganisaties worden in een zo vroeg mogelijk stadium betrokken. Dit kan bijvoorbeeld zijn bij het formuleren van de opdracht of het projectplan. Ook krijgen de consumentenorganisaties in principe minimaal 4 weken de tijd voor het geven van een gemotiveerd advies, waarbij er gelegenheid moet zijn om in overleg te treden met de adviesvragende partij.

**Positionering externe deskundigheid**
Naast het NOVB zijn vele organisaties bezig met de analyse van reizigersstromen en ketenmobiliteit. De technische universiteit Delft (TUD), het kenniscentrum voor Mobiliteit (KiM), het

KpVV/Crow en het OV Loket zijn hier voorbeelden van. Het NOVB kan gebruik maken van hun expertise.

**Verhouding bestuurlijk NOVB en NOVB directeurenoverleg**

Het NOVB treedt als één en ondeelbaar orgaan naar buiten. Het NOVB directeurenoverleg agendeert en besluit over alle ingebrachte voorstellen door de drie partijen (vervoerders, overheden en consumentenorganisaties). In het geval dat het directeurenoverleg er niet uitkomt, wordt opgeschaald naar het bestuurlijk NOVB. Daarnaast neemt het bestuurlijk NOVB besluiten over alle voorstellen die belangrijke bestuurlijke implicaties hebben, de beide voorzitters zien daarop toe. Het directeurenoverleg behandelt een onderwerp altijd eerst, voordat het door het bestuurlijk NOVB wordt besproken. In 2016 komt het directeurenoverleg 10 keer bijeen, het bestuurlijk NOVB 5 keer. Hiervan kan worden afgeweken als dat wenselijk is. Indien tussentijdse besluitvorming gewenst is, kan in alle overleggen, na onderling overleg, door de voorzitters worden besloten om de besluitvorming schriftelijk via e-mail af te doen.

**Onderliggende overleggen en werkstromen**

Voor de meest prioritaire onderwerpen wordt door het NOVB een structuur ingericht waarbij een werkgroep de besluitvorming in het directeurenoverleg voorbereidt. Deze werkgroepen werken onderwerpen uit en komen met voorstellen. Een lid van het NOVB directeurenoverleg is gedelegeerd opdrachtgever van de werkgroep. Iedere partij in het directeurenoverleg (dus ook de consumentenorganisaties) kan een vertegenwoordiger afvaardigen naar de verschillende werkgroepen.

**Strategische overleggen**

De agenda van het NOVB laat vaak weinig ruimte voor meer strategische onderwerpen of onderwerpen die op langere termijn spelen. Eens per jaar organiseert het NOVB-secretariaat een strategische sessie met een ‘vrije agenda’. Onderwerpen die tot de kerntaak van het NOVB behoren, namelijk concessiegrensoverschrijdende zaken ten aanzien van het OV-betalen, worden dan in een breder verband worden besproken.

**Communicatie**

Uitgangspunt is dat het NOVB zoveel mogelijk transparant opereert en besluit. Resultaten kunnen inzichtelijk gemaakt worden door middel van persberichten. De voorzitter van het directeurenoverleg is het eerste aanspreekpunt voor externe partijen. In voorliggende werkagenda is per relevant project bepaald welke partij verantwoordelijk is voor de persberichten. De partijen in het NOVB hebben afgesproken, dat indien een onderwerp in het NOVB in behandeling is ter besluitvorming, partijen niet individueel naar buiten communiceren over de voortgang of anderszins. Externen worden doorverwezen naar de voorzitter van het NOVB directeurenoverleg. In 2016 zal de website nationaalovberaad.nl live gaan. Hiermee wordt meer informatie over het NOVB gegeven en de bekendheid een stukje vergroot.

**Financiële beheersing**

De uitgaven die het NOVB doet, kunnen verdeeld worden in drie categorieën:

a. Regie-uitgaven: uitgaven die gedaan worden voor het optimaal functioneren van het NOVB. Hierbij valt te denken aan de bekostiging van voorzitters en secretariaat. Ook de uitgaven voor werkbezoeken vallen hieronder.
b. Uitgaven voor onderzoeken, haalbaarheidsstudies en andere voorbereidende handelingen die binnen de werkstromen van het NOVB worden uitgevoerd.
c. Uitgaven die partijen doen voor de voorbereiding van de besluitvorming en voor het uitvoeren van maatregelen waar het NOVB in consensus een besluit over heeft genomen.

Het NOVB besluit per onderwerp en per keer welke partij of partijen de uitgaven voor zijn rekening neemt/nemen. Het NOVB wordt, zoals eerder genoemd, geleid door twee onafhankelijke voorzitters. De bezoldiging van deze voorzitters wordt bekostigd door het ministerie van IenM. Het NOVB heeft de opdracht als orgaan voor 4 jaar. Het ministerie geeft de voorzitters telkens voor een periode van twee jaar de opdracht hun taak uit te voeren. Beide voorzitters zijn in 2015 opnieuw

aangesteld voor 2 jaar. De uitgaven voor het NOVB secretariaat worden tevens door het ministerie van IenM gedragen.